

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah yang diajukan dari hasil penelitian yang dilakukan di Grosir Usaha Dagang Afifah di Kecamatan Bandar Ratu Kabupaten Muko-muko, maka dapat disimpulkan :

1. Kualitas Pelayanan Karyawan (Tinjauan Dimensi SERVQUAL)

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan karyawan di Grosir UD Toko Afifah Kabupaten Mukomuko ditinjau dari lima dimensi kualitas pelayanan (*reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*) menunjukkan kondisi yang cukup beragam. Karyawan memiliki kekuatan pada dimensi jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) berupa keramahan, kejujuran, serta komunikasi yang hangat. Namun, kualitas pelayanan mengalami penurunan signifikan pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dan keandalan (*reliability*) sewaktu jam sibuk (*peak hours*). Hal ini disebabkan oleh keterbatasan jumlah personel SDM yang memicu praktik *multitasking* serta adanya perbedaan kemampuan (*gap skill*) yang mencolok antara karyawan baru dan karyawan lama dalam mengolah transaksi dan menyampaikan informasi produk.

2. Tingkat Kepuasan Pelanggan

Tingkat kepuasan pelanggan pada Grosir UD Toko Afifah Kabupaten Mukomuko berada pada kondisi yang dinamis dan belum sepenuhnya optimal.

Pelanggan tetap (seperti Ibu Lia, Ibu Tika, dan Bapak Mulyadi pada observasi 13 April 2026) merasa sangat puas terhadap keunggulan harga yang

bersaing, keramahan pemilik, serta kelengkapan variasi barang grosir yang disediakan. Kendati demikian, tingkat kepuasan pelanggan merosot dan memicu rasa kurang puas akibat durasi waktu tunggu yang lambat dan ketidakkonsistenan pelayanan pada saat toko padat pembeli. Keterbatasan jumlah karyawan yang melayani volume pembeli grosir yang besar menjadi akar utama timbulnya keluhan terkait kecepatan pelayanan tersebut.

3. Strategi Peningkatan Pelayanan Karyawan Untuk mengatasi permasalahan kualitas pelayanan dan mendongkrak tingkat kepuasan pelanggan, Grosir UD Toko Afifah membutuhkan penerapan strategi peningkatan pelayanan yang terintegrasi.

Strategi ini memadukan tiga pilar perbaikan utama, yaitu: (1) Penataan manajemen SDM melalui penyusunan Prosedur Operasional Standar (SOP) dan rekayasa pembagian tugas (*job description*) yang spesifik pada jam sibuk; (2) Peningkatan kapasitas keterampilan karyawan baru melalui pelatihan dan pendampingan (*mentoring*) intensif; serta (3) Modernisasi bukti fisik (*tangibles*) melalui penerapan teknologi transaksi digital dan sistem inventori stok otomatis. Melalui pendekatan strategi terintegrasi ini, UD Toko Afifah dapat meminimalisir keluhan, meningkatkan efisiensi operasional, memperkuat loyalitas pelanggan, serta menjaga keberlanjutan usaha di Kabupaten Mukomuko.

4. Berdasarkan hasil analisis faktor internal (IFAS) dan eksternal (EFAS) pada Grosir Usaha Dagang (UD) Afifah di Kecamatan Bandar Ratu, Kabupaten Mukomuko, diperoleh gambaran bahwa perusahaan berada dalam kondisi yang sangat menguntungkan untuk terus berkembang. Hasil evaluasi faktor internal

menunjukkan total kekuatan (skor 2,12) lebih besar dibandingkan kelemahan (skor 0,84), dengan faktor pendorong utama berupa pemberian bonus yang terbukti efektif meningkatkan kepuasan pelanggan dan motivasi kerja pegawai. Di sisi lain, analisis lingkungan eksternal juga memperlihatkan bahwa peluang (skor 1,46) masih melebihi ancaman dari pesaing (skor 0,94), di mana pelatihan SDM bagian produksi untuk menciptakan variasi model produk menjadi peluang terbesar yang dapat dioptimalkan. Dengan hasil pemetaan matriks SWOT yang menempatkan perusahaan pada Kuadran I (posisi pertumbuhan agresif), Grosir UD Afifah memiliki landasan internal yang kuat untuk meraih omzet maksimal melalui ekspansi pasar, peningkatan kualitas layanan, serta optimalisasi strategi pemasaran baik secara digital maupun melalui pembenahan sarana promosi fisik (*offline*).

5.2. Saran

Berdasarkan hasil uraian dari pembahasan yang telah dikemukakan maka terdapat beberapa saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Manajemen Grosir UD Toko Afifah Kabupaten Mukomuko

Pihak pemilik dan manajemen UD Toko Afifah disarankan untuk segera merumuskan dan menerapkan Prosedur Operasional Standar (SOP) pelayanan yang jelas, termasuk rekayasa pembagian tugas (*job description*) yang spesifik sewaktu jam sibuk agar tidak terjadi *multitasking* yang tidak efektif. Manajemen juga perlu merealisasikan digitalisasi operasional melalui penggunaan sistem pencatatan stok otomatis dan mesin kasir digital guna memotong durasi transaksi manual. Selain itu, program pelatihan (*coaching*) dan pendampingan (*mentoring*) dari karyawan senior

ke karyawan baru sangat penting dilakukan secara berkala untuk mempercepat penguasaan informasi produk (*product knowledge*) dan menyamakan standar kecepatan kerja demi meningkatkan kepuasan pelanggan secara konsisten.

2. Bagi Karyawan UD Toko Afifah

Para karyawan UD Toko Afifah disarankan untuk terus meningkatkan koordinasi dan komunikasi antarstaf, terutama pada saat lonjakan pembeli terjadi. Karyawan senior diharapkan lebih aktif membimbing karyawan baru dalam mengenali tata letak barang grosir dan pembaruan harga. Sementara itu, karyawan baru hendaknya proaktif meningkatkan pemahaman produk dan keterampilan melayani. Seluruh karyawan diharapkan senantiasa mempertahankan sikap ramah, empati, dan responsif guna meredam potensi kekecewaan pelanggan akibat antrean pada jam-jam sibuk.

3. Bagi Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya yang berfokus pada dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) dan kepuasan pelanggan secara umum diharapkan dapat menjadikan temuan ini sebagai bahan evaluasi komparatif. Penelitian ini memberi penekanan bahwa pada usaha grosir skala daerah/kabupaten, faktor rasio kecukupan SDM dan durasi adaptasi karyawan baru merupakan variabel kritis yang memengaruhi daya tanggap (*responsiveness*) dan keandalan (*reliability*) secara langsung, sehingga dapat memperkaya khazanah literatur yang sudah ada sebelumnya.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik mengkaji tema serupa, disarankan untuk memperluas pendekatan metodologi dengan mengombinasikan metode kuantitatif (seperti analisis *Importance-Performance Analysis* atau *Customer Satisfaction Index*) untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara numerik dan presisi. Peneliti berikutnya juga dapat menambahkan variabel lain yang belum terjangkau dalam penelitian ini, seperti pengaruh manajemen rantai pasok (*supply chain management*), persepsi kelayakan harga grosir, atau dampak strategi pemasaran digital terhadap loyalitas pelanggan grosir.

5. Bagi Akademisi

Bagi akademisi dan insan perguruan tinggi, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan studi kasus kontekstual dalam kajian Manajemen Pemasaran, Manajemen Operasional, serta Manajemen Sumber Daya Manusia. Studi ini memberikan gambaran riil mengenai dinamika kualitas pelayanan, tantangan adaptasi SDM, serta pentingnya integrasi teknologi pada Usaha Dagang (UD) skala grosir di tingkat kabupaten.

6. Bagi pihak manajemen Grosir UD Afifah untuk mengimplementasikan strategi pertumbuhan agresif secara optimal melalui skema bonus berbasis kinerja dan penyelenggaraan pelatihan berkala bagi SDM bagian produksi guna meningkatkan inovasi produk, sekaligus memperketat kedisiplinan tim pemasaran. Pihak usaha juga perlu memaksimalkan daya tarik promosi digital dengan memperbarui konten platform yang informative serta melengkapi sarana fisik seperti baliho dan petunjuk arah lokasi yang jelas

untuk mempermudah calon konsumen. Sementara itu, bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan indikator penelitian serta memanfaatkan metode pendukung seperti *Quantitative Strategic Planning Matrix* (QSPM) guna menentukan prioritas strategi yang lebih spesifik.

